



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Salario Emocional y Engagement en trabajadores de un call center del distrito de la Provincia Constitucional del Callao, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Llashag Ocaña, Jesus Andres (ORCID: 0000-0002-1607-2530)

**ASESOR:**

Dr. Castro García, Julio Cesar (ORCID: 0000-0003-0631-8979)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

*Este primer logro es en primer lugar a mis seres queridos que siempre estuvieron en todo momento conmigo, en especial a mi primo hermano y mi abuelo que desde el cielo me transmiten esa energía para poder continuar y me inspiran a seguir fuerte.*

*A los profesores que me fueron formando como profesional durante esta etapa y sobre todo a mi asesor y profesor Julio Cesar Castro por tener la vocación en lo que hace y ser un gran apoyo.*

### **Agradecimiento**

*A Dios por todo lo que me ha brindado hasta ahora, a mis padres y abuelita Marina; por ser, amor y fortaleza en todo momento, a mi amigo hermano que me dejó la universidad; Kevin, quien siempre considerare uno de mis pocos mejores amigos de la vida.*

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	ivv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráfico y figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	16
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Método de Análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba Kolmogorov – Smirnov para el ajuste de la normalidad.....	21
Tabla 2. Correlacion entre Salario emocional y Engagement.....	21
Tabla 3. Correlacion entre Salario emocional y las dimensiones de Engagement.....	22
Tabla 4. Correlacion entre Engagement y las dimensiones de Salario emocional.....	22
Tabla 5. Niveles de Salario emocional en la muestra de trabajadores de call center.....	23
Tabla 6. Niveles de Engagement en la muestra de trabajadores de call center...	23
Tabla 7. Confiabilidad de la escala de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	52
Tabla 8. Confiabilidad de la dimensión Credibilidad según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	52
Tabla 9. Confiabilidad de la dimensión Respeto de Salario Emocional según los coeficientes de alfa cronbach y Omega.....	52
Tabla 10. Confiabilidad de la dimensión Imparcialidad de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	53
Tabla 11. Confiabilidad de la dimensión Orgullo de Salario Emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	53
Tabla 12. Confiabilidad de la dimensión Camaradería de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	53
Tabla 13. Confiabilidad de Engagement según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	56
Tabla 14. Confiabilidad de la dimensión Vigor de Engagement según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	56
Tabla 15. Confiabilidad de la dimensión Dedicación de Engagement según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.....	56
Tabla 16. Confiabilidad de la dimensión Absorción de Engagement según los coeficientes de alfa cronbach y Omega.....	57

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Fórmula para el cálculo de la muestra.....	15
Figura 2. Diagrama Senderos de Amos del Cuestionario de Salario Emocional (CSE).....	54
Figura 3. Diagrama Senderos de Amos de la Escala de Engagement (UWES-15).....	55

## **RESUMEN**

En la presente investigación realizada se tuvo como objetivo ver la relación entre las variables Salario Emocional y Engagement; además de ello cabe resaltar que esta investigación es diseño no experimental – corte transversal de tipo básico. La muestra estuvo constituida por 260 trabajadores de Call Center. Los instrumentos utilizados fueron Cuestionario de Salario emocional por Minchán (2017) y la Utrecht Work Engagement Scale creada por Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bekker (2002). En los resultados obtenidos se determina que existe relación directa significativa entre salario emocional y engagement ( $Rho = .510$ ). Lo cual indica que mientras mayor salario emocional exista, mayor engagement se presentara en los trabajadores de un call center del distrito constitucional del Callao.

**Palabras Clave: Salario Emocional, Engagement**

## **ABSTRACT**

In the present investigation carried out, the objective was to see the relationship between the variables Emotional Salary and Engagement; Furthermore, it should be noted that this research is a non-experimental design - basic type cross-section. The sample consisted of 260 Call Center workers. The instruments used were the Emotional Salary Questionnaire by Minchán (2017) and the Utrecht Work Engagement Scale created by Schaufeli, Salanova, Gonzalez and Bekker (2002). In the results obtained, it is determined that there is a significant direct relationship between emotional salary and engagement ( $Rho = .510$ ). Which indicates that the higher the emotional salary there is, the greater the engagement will appear in the workers of a call center in the constitutional district of Callao.

**Key words: Emotional Salary; Engagement**



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, las organizaciones que existen en el mundo tienen un gran reto con sus trabajadores y la permanencia de ellos dentro de la empresa, esto se debe a que, existe mucha innovación para tener la captación del personal, haciendo que una propuesta laboral puesta en el mercado resulte atractiva.; por lo que ahora se busca potenciar el talento humano, y ver a este como un pilar importante dentro de una empresa, mediante el recurso del salario emocional podemos encontrar un factor importante que beneficiara ambas partes. Y así también se podrá visualizar el engagement laboral que tiene el empleado.

Es así como afirma Pajares (2018) quien nos menciona que algunas empresas aún tienen esa tendencia a fijarse solo en el salario económico, mas no, en las compensaciones que no son económicas, más bien son motivacionales, como capacitaciones para el crecimiento interno y en respuesta a ello, el empleado responderá mediante sus actitudes en su labor con esto se busca evitar, la rotación y la renuncia de los trabajadores.

Es importante detallar el estudio realizado en el 2014 por la universidad de Inglaterra Warwick, donde se menciona que las personas que presentan felicidad a la hora de realizar su trabajo mejora un 12% su productividad, es decir el salario emocional mejora la producción de los empleados, donde debido a las condiciones organizacionales y laborales generan felicidad, por lo cual se concluye que proponer remuneraciones mayores no serían satisfactoriamente garantía de atraer a mejores trabajadores, debido a que no dispondrían su tiempo que es elegido para su familia y desarrollo como persona, por el trabajo. (Moreno, Paredes y Seminario, 2016). Por ello se debe considerar el salario emocional como punto indispensable para mejorar la productividad y llegar a objetivos de la empresa.

Es relevante indicar como estas variables se evidencian en el Perú, es por ello que State of the Global Workplace (2013) menciona a través de un ranking, que Perú se encuentra en el puesto número 14 a nivel latinoamericano de los 22 países, en la variable engagement. Lo cual indica que estas investigaciones ayudan mucho al país para poder seguir implementando estrategias para subir los niveles de engagement en diferentes empresas.

Por ello es importante ver como el engagement actual en las organizaciones, de acuerdo a un estudio realizado por Aon Corporation (NYSE: AON) indica que en las organizaciones que implementan en el engagement hay un incremento de la productividad en un 78% y su porcentaje es superior al resto en un 40%, asimismo, las organizaciones muestran mucho interés en mejorar estos puntos, por lo que realizan encuestas a sus empleados; aquellas empresas que utilizan este método obtienen un aumento en sus niveles de engagement del 19% al 31%. (Prieto, 2011)

De la misma manera, Martinez (2007) menciona que existe un estudio de la empresa Hay Group realizada en el 2001, donde indica que un 49% de trabajadores que tenía la intención de alternar antes de cumplir cierto tiempo en la empresa, afirma que se sentían a gusto con su decisión, mientras que otro grupo conformado por el 83% del personal entrevistado que pretenden permanecer en la organización por más años, afirma que estén a gusto con el uso de sus competencias a nivel organizacional. Finalmente existía un área de labor que presentaba insatisfacción, tenía un promedio de 58% de personal que no estaba presentándose a laborar y tenía diferencias respecto a las áreas que presentan una satisfacción mayor.

Por otro lado, es importante conocer que comprenden cada variable es por ello que Suárez (2016) afirma que salario emocional es entendido por todo razonamiento de carácter no monetario por el cual las personas trabajan satisfactoriamente, siendo este un factor clave para que los colaboradores se desempeñen a gusto, con compromiso y propuestos a realizar su labor. Asimismo, el rol de esta variable es proporcionarle al empleado una satisfacción en su trabajo mediante incentivos emocionales tales como calidad en relaciones oportunidad de formarse, reconocimiento social, moral entre otras cosas.

En nuestro país, esta variable también cumple roles importantes en algunas empresas como lo contextualiza Pita (2016) quien, a través de una encuesta laboral realizada por una empresa consultora, pudo evidenciar que el 45% de colaboradores estaban insatisfechos con sus trabajos. Teniendo como referencia que gran parte de estos afirmaba que el clima laboral era la causa para que esto se propicie. Esto quiere decir que la variable salario emocional también está relacionado al ambiente que se trabaja, referido a oportunidades y situaciones que hacen que el colaborador se sienta satisfecho y cómodo trabajando, asimismo

permitiéndole seguir creciendo en un área en específico en la cual se desempeña o en su propia carrera. De acuerdo a lo mencionado la relación entre salario emocional y engagement tiene mucha relevancia para la comunidad científica, como menciona Salanova y Schaufeli, (2004) y Carrasco, De la corte y León (2010) afirmando que es interesante tener conocimiento de la relación de estas variables y sus colaboradores, iniciando por mencionar que el engagement tiene un impacto en el mejoramiento del rol del trabajador y como consecuencia el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ligados a implementar un buen salario emocional.

Para complementar lo mencionado Claire y Borht (2004) nos indican que aquellos trabajadores que son denominados “engaged” es decir comprometidos con el trabajo, tienen comprensión de los objetivos y visiones de la empresa, siendo capaces de darle prioridad a nivel personal

Por último, esta investigación es relevante ya que de acuerdo con Salanova y Schaufeli (2004) detalla la importancia de comprender la relación entre estas dos variables debido a que está ligado a mejorar la calidad de vida en los trabajadores, promoviendo la salud, bienestar y seguridad de los colaboradores. Es por ello, que a lo largo de este trabajo de investigación se determinará objetivos para estudiar esta área permitiendo dar opiniones y proponerlas en la investigación, ya que, se estaría incentivando lo que es el engagement mediante el salario emocional.

En el trabajo de investigación presentado se manifestó como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre salario emocional y engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao, 2020?

En cuanto a esta investigación presentó distintos niveles de justificación, primero a nivel social, ya que el cambio realizado en la organización repercutiría de manera positiva en las familias de los trabajadores, puesto que un trabajador satisfecho genera buen estado emocional, lo cual influye de manera significativa en su relación con sus familiares o ambiente externo, asimismo, bienestar en sí mismo, es por ello que investigar estos fenómenos ayudaría en gran proporción a muchos trabajadores y generaría bienestar en sus diferentes entornos, mejorando su integridad personal y sus relaciones interpersonales.

Asimismo, este producto obtiene relevancia teórica al tener una revisión bibliográfica amplia de postulados que explican cada una de las variables en estudio y también otorgándole un enfoque más amplio al englobarlas en una macroteoría que describe el origen de ambas variables. Siendo esta información relevante para la comunidad científica al dar referencias para posteriores investigaciones donde se estudien los fenómenos presentes o fenómenos similares, pudiendo investigar variables ligadas al ámbito organizacional lo cual es relevante y significativo en la sociedad actual.

De la misma manera este estudio cumple a nivel práctico, ya que será beneficioso para la empresa al implementar nuevas estrategias para mejorar diversos factores que causen un bienestar en sus trabajadores y se incremente la productividad entre otras cosas. Por lo que se podrá brindar talleres sobre bienestar, adquirir nuevos servicios que otorga el talento humano. Es beneficioso los aportes del estudio porque brinda conocimientos que pueden ayudar a mantener al colaborador en un ambiente cómodo lleno de oportunidades que tienen como resultado un trabajador satisfecho.

Finalmente tiene relevancia metodológica al determinar la relación entre dos variables mediante procesos estadísticos, utilizando pruebas psicométricas; dando como resultado una serie de datos que son representados en valores que nos sirven para determinar los niveles, por lo que este trabajo contribuye dentro de una investigación de carácter científico entre el salario emocional y engagement respectivamente.

El objetivo general del trabajo de investigación fue: Determinar la relación entre salario emocional y engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao, 2020. Asimismo, presentó objetivos específicos que son los siguientes: a) Determinar la relación entre salario emocional y las dimensiones de engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020. b) Determinar la relación entre engagement y las dimensiones de salario emocional en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020. c) Describir el salario emocional en la muestra, y, por último, d) Describir el engagement en

trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.

En este sentido, se estableció como hipótesis general lo siguiente: Existe relación positiva y significativa entre salario emocional y engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020. Asimismo, se planteó como hipótesis específicas lo siguiente: a) Existe relación positiva y significativa entre salario emocional y las dimensiones de engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020 b) Existe relación positiva y significativa entre engagement y las dimensiones de salario emocional en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes, las investigaciones a nivel nacional tenemos Messarina y Ayleen (2019) quienes realizaron una investigación en Lima, la cual tuvo la finalidad de estudiar la relación entre engagement y satisfacción laboral en operarios de una organización. Los participantes fueron 100 hombres, se utilizó el cuestionario de engagement (UWES) y el cuestionario de satisfacción laboral, estos mismos mostraron después de un análisis estadístico con propiedades psicométricas aceptables. Los resultados de la investigación mostraron una correlación directa ( $\rho = 0,30$  para  $p < 0,01$ ) entre engagement y satisfacción laboral, concluyendo que a mayor engagement mayor satisfacción se generara en la empresa.

Pajares (2018) se buscó correlacionar salario emocional y engagement en trabajadores de una empresa de seguridad. Teniendo una muestra de 355 participantes, con edades desde 25 a 60 años. Los instrumentos de recolección de datos fueron la escala de salario emocional y la escala de engagement (UWES), con un diseño descriptivo correlacional. Los datos fueron sometidos a programas estadísticos como SPSS v24, obteniendo como resultados una correlación directa y significativa entre las variables ( $\rho = 0,426$ ;  $p = 0,00$ ) por otro lado, se evidenció que un 97,4% de la muestra se manifiesta con un nivel adecuado de salario emocional. En el caso de engagement se obtuvo que el 52.9% de la muestra presentan un aceptable nivel de engagement. Finalmente, no se obtuvieron diferencias significativas en cuanto a tiempo de servicio con salario emocional.

Abanto, Vela y García (2017) investigaron acerca de la correlación entre engagement y satisfacción laboral en una empresa de seguridad y vigilancia privada; el diseño del presente trabajo fue correlacional descriptivo, los participantes fueron 258; asimismo, los instrumentos psicométricos fueron la prueba UWES 17 y la escala de satisfacción laboral. Tras someter los datos por programas estadísticos los resultados obtenidos mediante la técnica Tau B Kendall, dio como resultado que no existe correlación entre las dos variables, con un coeficiente de  $-0,031$  y  $p < 0,460$ . Finalmente, se evidencia un nivel promedio de engagement (92%) en la muestra y en satisfacción laboral se resaltó que el 42% de la muestra presenta un nivel bajo de satisfacción laboral.

En las investigaciones a nivel internacional en primer lugar se encuentra Decal (2017) quien en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los recursos laborales y engagement. El diseño de investigación fue descriptivo relacional, con una muestra dividida en 38 participantes en un primer horario y 38 participantes en un segundo horario, el muestreo fue no probabilístico intencionado, los instrumentos elegidos para la investigación fueron el cuestionario de recursos laborales y el cuestionario de engagement. Los resultados obtenidos fueron que no existe relación entre los recursos laborales y engagement, debido a que el valor está por debajo de lo aceptable ( $\rho = 0,133$ ).

Asimismo, Caro (2016) se propuso a investigar conceptos sobre salario emocional mediante la medición de efectividad en estrategias que buscan el bienestar laboral, en empresas de Colombia. Después de elaborar material sobre el bienestar del trabajador y la responsabilidad social, los resultados dieron una determinada visión que tiene la necesidad de implementar el salario emocional en sus políticas, siendo este aplicado en las empresas como sugerencia de Great Place to Work.

Por otro lado, Berarni (2015) el objetivo de su investigación se centró en identificar si existe relación entre motivación laboral y engagement. La investigación fue correlacional, transversal descriptiva, con un total de 183 participantes, los instrumentos de recolección de datos elegidos para el trabajo fueron (UWES) constituido por 17 reactivos con 3 dimensiones; asimismo, se utilizó el instrumento cuestionario de motivación laboral. Los resultados obtenidos tras someter los datos a programas estadísticos evidenciaron que 45,3% presentan un nivel alto de engagement. Se pudo determinar que, si existe relación entre motivación laboral y engagement, lo cual indica que a mayor engagement, mayor motivación laboral.

Inicialmente se explicará la macroteoría en cuánto a ambas variables en estudio; según Castañeda, Salinas & Uribe (2016) indican, desde un enfoque procesual, que el salario emocional y el engagement se complementan y actúan de manera dinámica dentro del ambiente laboral; estas se desarrollan mediante la psicología positiva, con el fin de prevenir situaciones en donde el trabajador desarrolle patologías o trastornos mentales, ya que se busca de manera consciente que el colaborador pueda generar bienestar y equilibrio psicológico y físico, presentando mayores resultados eficientes dentro de la empresa.

Dando pie a la ampliación de la teorización del *salario emocional*. La ideología basada a que ciertos aspectos organizacionales del trabajador puedan mejorar, asimismo, los aspectos personales o familiares, es necesario poder concebir la idea de que el trabajador es un factor clave para el crecimiento organizacional. Es por ello, que las organizaciones, dentro de la política retributiva, se ha implementado compensaciones al talento humano, ligadas al aspecto emocional del trabajador, con la finalidad de obtener un equilibrio persona y mejora en el comportamiento actitudinal hacia la empresa. (Hsich y Chen, 2011). Cabe recalcar que el salario emocional no es de carácter obligatorio, es decir, cada empresa maneja las retribuciones emocionales de acuerdo con las políticas que predicen y estas pueden ser personalizadas, siendo individualmente distintas a otras organizaciones. (Soler, 2014).

Existen muchas definiciones dadas, principalmente se describe como contraprestación del colaborador hacia la organización, y esta se describe como emocional porque busca satisfacer ciertas necesidades del trabajador, como flexibilidad de horarios, reconocimientos por logros y metas realizadas, entre otras. (Rocco, 2009) Por otro lado, uno de los exponentes más relevantes del tema, Poelmans (2006) menciona que el salario emocional es una agrupación de remuneraciones no monetarias, donde el colaborador integra con el sueldo monetario, adecuándose a las necesidades que presentan. Este mismo autor, menciona que el salario emocional se divide en dos: elementos extrínsecos (que consta de costo como tarjeta para el consumo alimenticio, entre otros) e intrínsecos (que constan de recompensas percibidas, como el reconocimiento de logros, entre otros).

Asimismo, varios autores reconocen ciertos beneficios en base al salario emocional, como, por ejemplo: incremento de una cultura valorativa y compromiso laboral, reconocimiento y apreciaciones al colaborador para disminuir el descontento, fortalecer lazos laborales entre los trabajadores en búsqueda de la socialización y alentar a las personas a desarrollar nuevas habilidades para con la empresa.

De la misma manera, Bonilla (2014) refiere que los elementos del salario emocional son: El bienestar psicológico, que está familiarizado con la autonomía, metas



profesionales y destacar socialmente; el segundo elemento sería el entorno laboral que comprende por el compañerismo, el equipo y sentido de familia; el tercero las oportunidades de desarrollo, el cual está comprendido por la gestión de talento, plan de carrera, coaching, capacitación, mentoring. Luego el cuarto es la cultura laboral que se aplica con la responsabilidad social, que depende también de los colaboradores, como también la ética laboral y la interacción con los líderes. Y por último el quinto elemento, el balance de vida el cual está basado en beneficios para la salud, tiempos de recreación y en proyectos de trabajo flexible para el colaborador.

Por otro lado, es importante mencionar las características que han dado pie a formular las dimensiones en cuanto al instrumento por Minchán (2017) *Cuestionario de Salario Emocional*; que han sido descritas por Great Place to Work (2014), quien es una empresa reconocida mundialmente por las políticas eficaces de responsabilidad social y bienestar laboral, albergando a más de 1.000 trabajadores, inspirando a otras empresas a implementar políticas de salario emocional; lo describen de la siguiente manera: primero, *credibilidad*, basado en que los líderes o jefes son personas donde mantienen una relación estrecha y en quiénes sus trabajadores confían; segundo, *respeto*, basado en donde los colaboradores perciben un trato justo y un clima laboral agradable, independientemente del cargo en el que fueron asignados; tercero, *imparcialidad*, fundamentado por una organización objetiva, teniendo como una de sus prioridades es el valor económico y emocional por igual entre toda la empresa, sintiendo que toda decisión ha sido hecha de manera transparente; cuarto, *orgullo*, basado en la satisfacción e identificación del empleado con su empresa; y quinto, *camaradería*, donde el grupo humano de la empresa percibe un clima agradable.

Finalmente, se dará paso a explicar la teorización de nuestra segunda variable. Los primeros estudios que ligados a engagement se encuentran en los aportes teóricos de investigadores influyentes como Maslow (1954), que fueron de utilidad para dar sustento a nuevos aportes planteados por Seligman & Csikszentmihalyi (2000), aquellos aportes anteriormente mencionados refieren a experiencias que están optimas en cada ser humano y estos se refieren a descubrimientos en lo que sería psicología positiva. (Cuadro & Florenzano, 2003).

En base a estos descubrimientos se postulan conceptos que nos explican de donde proviene el termino engagement; de acuerdo con Villavicencio, Jurado y Aguilar (2014) mencionan que esta variable “engagement” surge en la corriente de la psicológica organizacional, de la teoría planteada por Seligman, Psicología positiva.

Es relevante contar con los conceptos planteados por Kahn (1990) ya que inicialmente empezó a teorizar y dar aportes científicos sobre el engagement, planteándolo como un conjunto de energías que se concentran en uno y tienen dirección hacia metas de la organización. Asimismo, explicaba y caracterizaba los empleados que tenían este llamado engagement, dándoles denominaciones como personas cognitiva emocional y físicamente relacionadas o conectadas con sus puestos o roles en el trabajo.

Pudiendo determinar ello, los autores más influyentes en estos estudios nos explican que es este fenómeno, de acuerdo con Schaufeli & Bakker (2003) manifiestan que es un estado mental placentero, satisfactorio y positivo que tiene relación directa con el ámbito laboral, es decir aquel estado cognitivo – afectivo que se mantiene influyente y persistente.

A partir de ello el engagement es una estrategia muy favorable para las organizaciones como menciona Carrasco, De la Corte y León (2010) esta variable tiene una aparición significativa ya que es un recurso para mejorar la salud de los colaboradores en el ámbito laboral, teniendo como consecuencias favorables la prevención de males como el estrés laboral y burnout.

El engagement a lo largo de los años ha tenido múltiples conceptos postulados por diferentes investigadores en la materia, sin embargo, en este marco teórico lo planearemos desde un modelo explicativo con de dos tipos (Cárdenas y Dipp, 2014).

El modelo presentado en esta investigación es denominado Modelo de demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti (2013).

De acuerdo con los mismos autores Demerouti, Bakker & Nachreiner (2001), este modelo está constituido por dos condiciones laborales psicológicas distintas, el

estrés ligado a las demandas del trabajo (burnout) y los procesos motivacionales (engagement).

De la misma manera, el modelo mencionado tiene surgimiento dentro de la psicología de la salud ocupacional, Cárdenas y Dipp (2014) mencionan que se plantean tipos de bienestar psicosocial del trabajador los cuales son dos, el síndrome de burnout el cual se denomina negativo, asimismo el engagement el caracterizado positivo. Es preciso mencionar que este modelo está dentro del grupo de teorías motivacionales.

Para explicar el presente modelo Cárdenas y Dipp (2014) indican que este se divide en dos resultados que lleva a explicar dos variables, es decir cuando un trabajador no puede afrontar los obstáculos dentro de un puesto de trabajo se produce en este un agotamiento que tiene como consecuencia lo que conocemos como el síndrome de burnout, por otro lado, cuando los colaboradores afrontan y toman todos los recursos posibles para poder realizar satisfactoriamente su labor, estos se ven involucrados en un proceso que los lleva a tener compromiso y entusiasmo al realizar sus deberes lo cual se denomina engagement.

Para poder entenderlo de una manera más simplificada, Espinosa (2017) lo menciona que en este modelo están identificados dos procesos, el primero, inicialmente caracterizado como energice, ya que explica como los trabajadores ante las demandas del empleo surge agotamiento en ellos lo que los lleva a un estrés, por otro lado, el segundo que se denomina motivación debido a que el trabajador toma todos los recursos que le brinda la organización y los utiliza con el fin de realizar debidamente su trabajo obteniendo satisfacción personal, lo cual lo lleva al engagement.

Finalmente, Cárdenas y Dipp (2014) mencionan que el engagement es un proceso motivacional debido a que todos los recursos brindados por la empresa u organización pueden ser potenciales motivadores intrapersonales para cada trabajador teniendo como consecuencia aprendizaje, desarrollo de colaboradores y crecimiento personal de cada uno de ellos, todo esto al mismo tiempo permite cumplir las metas y objetivos laborales de la organización. Asimismo, es fundamental resaltar que el engagement reduce la aparición del estrés laboral.

Tal como lo mencionamos anteriormente Salcedo (2013) afirma que el engagement se enfoca en las fortalezas de los trabajadores, motivándoles y mejorando su funcionamiento en cuanto a su rol, mas no se enfoca en sus fracasos, debilidades o disfuncionalidades.

Los referentes principales quienes crearon un instrumento para medir el engagement en los trabajadores dividen esta variable en tres dimensiones, a continuación, Schaufeli y Bakker (2003) mencionan las dimensiones del engagement que son *dedicación, vigor y absorción*. La primera presenta a un trabajador que se siente cómodo en su puesto de trabajo, además le entusiasma realizar sus deberes, sintiendo orgullo y satisfacción al culminar estos, es decir aquel trabajador que tenga estas características tendrá el nivel de dedicación alto. El siguiente se caracteriza por presentar altos niveles de resiliencia, es decir un colaborador que se adapta a las dificultades que se presenten en el empleo y no se ve agotado prematuramente ante estos, haciendo los esfuerzos necesarios para resolverlos, por ello aquellos trabajadores que se muestren con mucha iniciativa, entusiasmo y energía para realizar sus deberes, se le caracterizara que tiene un nivel alto de vigor. Finalmente, el tercero son aquellos sujetos que el puesto en el que se desempeñan les causa felicidad y al realizar sus labores su horario de empleo se pasa rápido, lo cual en muchas veces tienen la disposición de quedarse más tiempo laborando ya que se sienten muy motivados por su propia voluntad.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo**

Así mismo, Pérez (2017) indica que este estudio fue de tipo básico, debido a que es fundamental o puro, que reúne la base científica, con el único propósito de ampliar los razonamientos teóricos, por lo cual no es responsable de las aplicaciones a nivel práctico, que hace referencia a los estudios teóricos.

Esta investigación es descriptivo correlacional, del mismo modo Namakforoosh (2005) nos explica que, si se evidencia relación de dos a más variables, es correlacional ya que posee un resultado científico, como también indica que si se describen las variables se explicaran los fenómenos que tienen caracteres específicos, dando a comprender la manera de cómo se desarrollan estos comportamientos en distintos grupos.

##### **Diseño**

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, debido a que no se manipularon los fenómenos presentes, según Málaga, Vera & Oliveros (2014) mencionan que se hizo una observación de las variables en un contexto seleccionado y natural, para así recolectar información pertinente de momento específico.

Por otro lado, esta presente investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que Naupas (2014) indica que la adquisición de información fue dada numéricamente, para obtener resultados estadísticos, y así tener una solución a las preguntas puestas en el estudio.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Primera variable: Salario emocional**

##### **Definición conceptual**

Gómez (2011) refiere que el salario emocional es proporcionar una retribución no monetaria a los trabajadores, con el fin de obtener equilibrio tanto en la vida personal y laboral del trabajador, obteniendo como resultados eficaces en la

identificación con la empresa y cumplimiento de sus deberes laborales, estas pueden ser retribuciones materiales o emocionales.

### **Definición operacional**

Esta variable será evaluada a través del Cuestionario de Salario emocional por Minchán (2017) constituido por 30 ítems.

### **Dimensiones con indicadores**

Este cuestionario tiene como objetivo medir el salario emocional de los trabajadores; este instrumento consta de 5 dimensiones que son las siguientes: Credibilidad, que consta con indicadores de conocimiento y confianza; Respeto, basado en indicadores de empatía y trato a los demás; Orgullo, donde se refleja las dimensiones de profesionalización y sentido de pertinencia; Imparcialidad, establecido por las dimensiones de transparencia, justicia e independencia; y Camaradería, que consta con indicadores de participación y vinculación.

## **3.2.2 Segunda variable: Engagement**

### **Definición conceptual**

Schaufeli y Bakker, (2003) refieren que está basado en el curso mental del individuo donde experimenta emociones de positivismo y motivador en cuanto al trabajo, caracterizada por la dedicación y satisfacción.

### **Definición operacional**

Esta variable será evaluada mediante la Utrecht Work Engagement Scale creada por Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bekker (2002), con la finalidad de medir el nivel de engagement que tiene el trabajador hacia su trabajo, constituido por 15 ítems.

### **Dimensiones**

Este cuestionario está basado con 3 dimensiones, las cuales son: Dedicación, explica el estado de felicidad donde el trabajador experimenta al realizar sus deberes laborales; Vigor, se refiere al nivel de esfuerzo, energía y resistencia mental de los trabajadores; y Absorción, basado en el estado laboral asignado al trabajador, donde pueda sentir orgullo, determinación ante los retos e inspirador.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Kelmansky (2009) mencionaba que lo denominado población específica es un conjunto de individuos que presentan ciertas características que podrían servir para plantear diferentes interrogantes de investigación. En mención a ello, la población estuvo conformada por 800 trabajadores de un call center de la provincia regional del Callao

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot q \cdot p}$$

N= Número total de población (800)

Z= Estimación de significancia (95%)

E= Índice de error (5%)

p= Proporción de la población presente (0,5)

q= Proporción de la proporción referencial (0,5)

n= Total de muestra

El tamaño de muestra se calculó a través de una formula estadística para reducir la población, ya que el número total de población era 800, dicha formula tiene un 95% de estimación de significancia, como también cuenta con un 5% de margen de error.

#### 3.3.2 Muestra

Según Tamayo (1997) afirma que lo llamado muestra es un grupo de individuos que conforman parte de la población y su finalidad es poder determinar un estudio descriptivo. Asimismo, la muestra estuvo constituida por 260 trabajadores de call center.

### **3.3.3 Muestreo**

En la presente investigación se usó un muestreo de tipo probabilístico, debido a que hay conocimiento del total de la muestra que se está evaluando, como menciona Kelmansky (2009) indica que un muestreo de este tipo se caracteriza porque la población se divide en grupos similares, para posteriormente ser evaluados aleatoriamente por unidades en cada conjunto.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En cuanto a lo que compone un instrumento psicológico, Alarcón (2013) manifiesta que es una agrupación de interrogantes en orden, con el fin de obtener información relevante para la resolución de hipótesis y cumplimiento de objetivos de la investigación.

#### **3.4.1 Instrumentos de recolección de datos**

#### **FICHA TÉCNICA (1)**

##### **Cuestionario de Salario Emocional – Ficha Técnica:**

Nombre de la prueba	: Cuestionario de Salario Emocional - CSE
Autores	: Minchán Rojas, Oscar
Procedencia y Año	: Lima, 2017.
Objetivos	: Este cuestionario tiene como finalidad el nivel de salario emocional en los trabajadores de una organización.
Cobertura	: Adultos (entre 18 a más).
Estructura Interna	: Conformada por 5 dimensiones: Respeto, Orgullo, Credibilidad, Camaradería e Imparcialidad. Presentada en un total de 30 ítems. Cinco elecciones de respuesta, desde Nunca a Siempre.
Administración	: Individual.



Calificación : Los puntajes se consiguen por medio de una suma simple de los ítems, correspondientes a ciertas categorías.

**1. Breve descripción del instrumento:** El CSE es un cuestionario que creado por Minchán (2017) con la finalidad de obtener el nivel del salario emocional. Conformado por 30 ítems, dentro de 5 dimensiones, los cuales son: Credibilidad, Imparcialidad, Respeto, Camaradería y Orgullo. El cuestionario está constituido por las siguientes calificaciones, de acuerdo con la sumatoria de los resultados, de tipo Likert: Inadecuado (< a 103), Aceptable (103-106) y Adecuado (> o igual que 107).

**2. Propiedades psicométricas originales:** El cuestionario fue aplicado en 24 trabajadores de una oficina del MIMP ubicado en la ciudad de Lima, Perú. Tuvo en cuanto a confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.929, siendo fiable para su aplicación, asimismo, en cuanto a validez de esta escala obtuvo como resultado 0.468, que se refiere a no ser paramétrico. (Minchán, 2017)

**3. Propiedades psicométricas del piloto:** El cuestionario de salario emocional mostro obtuvo un coeficiente de alfa de cronbach ( $\alpha$ .671) y Omega ( $\Omega$  .653), los coeficientes en cuanto a las dimensiones, credibilidad ( $\alpha$  .505;  $\Omega$  .658), respeto ( $\alpha$ .630;  $\Omega$  .648), imparcialidad ( $\alpha$  .653;  $\Omega$  .671), orgullo ( $\alpha$  .555;  $\Omega$  .587), camaradería ( $\alpha$ .683;  $\Omega$ .703). Obteniendo así coeficientes óptimos para su aplicación.

## FICHA TÉCNICA (2)

### Escala de Engagement – Ficha Técnica:

Autores	: Schaufeli, Salanova, Baker y Gonzáles.
Nombre	: Escala UWES (Utrecht Work Engagement Scale)
Técnica	: Encuesta.
Tipo de instrumento	: Tipo de escala Likert, cuestionario.
Dirigido a	: Adultos.
Objetivo	: Brindar el nivel de engagement.
Muestra	: 220 trabajadores de un call center.
Aplicación	: 35 minutos.
Reactivos	: 15 ítems.
Dimensiones	: Absorción, vigor y dedicación.
Materiales	: Hoja y lápiz.

**1. Breve descripción del instrumento:** La escala de Utrecht de Engagement es considerada la escala más relevante a nivel mundial para determinar el nivel de engagement. Fue creada por Schaufeli, Salanova, González, Roma y Bakker en el año 2002, bajo la propuesta de Cristina Maslach, autora del “inventario de escala burnout” y Michael 15 Leiter, siendo adaptado más adelante en el Perú por Manuel Fernández Arata y Marisut Guimet Castro (2015). La manera de calificar está comprendida mediante la suma de los resultados, ubicándose en las siguientes categorías: Alto (>147), Superior al Promedio (137-146), Promedio (120-136), Inferior Promedio (52-119), y Bajo (0-51).

**2. Propiedades psicométricas originales:** Esta escala UWES fue aplicado 25 estudios llevados a cabo entre 1999 y 2003 en Holanda y Bélgica, así mismo fue aplicado en una sola organización, incluyendo a diversos grupos profesionales tales como granjeros o médicos. En la prueba original y adaptada tiene como Alfa de Cronbach en sus dimensiones Vigor (0,77), Absorción (0,73) y en Dedicación (0,89) significando un rango alto en confiabilidad.

**3. Propiedades psicométricas en Perú:** La adaptación de la esta escala UWES fue realizado por Jiménez y otros (2015). Fue aplicado en 145 profesores evaluados

de educación básica de los niveles de primaria y secundaria que se encuentran laborando en Lima Metropolitana, el rango de edades de la muestra fue entre 24 a 69 años. Hicieron uso de las versiones de 15 y 9 ítems, esta prueba tiene como Alfa de Cronbach en sus dimensiones Vigor (0.79), Dedicación (0.82) y Absorción (0.66).

**4. Propiedades psicométricas del estudio piloto:** Los resultados del estudio piloto para la prueba general obtuvieron una confiabilidad de alfa cronbach  $\alpha.887$  y omega  $\Omega .896$ . En cuanto a los coeficientes de las dimensiones se evidencio, vigor ( $\alpha.656$ ;  $\Omega .666$ ), absorción ( $\alpha.887$ ;  $\Omega 896$ ), dedicación ( $\alpha.706$ ;  $\Omega.737$ )

### **3.5 Procedimiento**

Para iniciar la realización de la investigación se hizo una revisión bibliográfica tomando diversas fuentes de recopilación de datos, es decir plataformas virtuales, repositorios, libros, entre otras. Toda la información obtenida iba direccionada al salario emocional y engagement en trabajadores. Por lo que a partir de ello se planteó la interrogante de la investigación, asimismo se hizo el planteamiento del problema, se determinaron los objetivos e hipótesis que se pretendían alcanzar a mediano plazo, se redactó toda la información bibliográfica para plantear el marco teórico. Por otro lado, en la metodología se planteó el diseño y tipo de investigación que iba a tener el estudio, asimismo se establecieron los instrumentos que iban a ayudar obtener los resultados mediante la medición de las variables, se planteó la operacionalización de las variables, las fichas técnicas, se eligió a la población, se estableció la muestra a evaluar con un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, se planteó el método de análisis de datos para el procedimiento estadístico que se realizó y los aspectos éticos tomados en la investigación. En cuanto a los procesos administrativos realizados se realizó una solicitud hacia la directora del Call Center, para obtener el permiso de aplicación a la muestra, asimismo se redactaron mediante la escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, las cartas para los autores de los instrumentos utilizados en la investigación. En cuanto a la aplicación se realizó por cuestionario virtual mediante el Google Drive, la data fue sometida a los procesos estadísticos utilizando el SPSS v.25 obteniendo los resultados en base a los objetivos planteados en la investigación, se redactó la discusión en base a los resultados conjuntamente con antecedentes y postulados

teóricos que puedan dar un valor para la comunidad científica, posteriormente se redactaron las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Análisis de datos (revise las reglas ortográficas)**

Se utilizaron los programas estadísticos *SPSS v25*. Y *Excel 2019*, para el procesamiento de los datos, cumpliendo los objetivos de la investigación. Inicialmente se hizo una data con la recopilación de los datos de los participantes, a partir de ello se sometió la información a la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnof, obteniendo un resultado no paramétrico por lo cual se utilizaron los estadísticos de correlación de Spearman. Además, se utilizaron los estadísticos descriptivos para evidenciar el nivel de las variables en la muestra en porcentajes y frecuencias.

### **3.7 Aspectos bioéticos y éticos**

Para que la investigación se realizara de manera íntegra, se tomó la declaración de Helsinki, para así declarar que se respetó el derecho a la intimidad, confidencialidad y autodeterminación de toda la información presente.

De la misma manera, Gómez (2009) se detallaron los cuatro principios éticos que debe tener toda investigación a continuación, en primer lugar, está el principio de la beneficencia y no maleficencia, que tiene como objetivo guardar el respeto a la integridad de cada individuo. Asimismo, está el principio de autonomía, el cual fundamenta el consentimiento informado, es decir cada persona es libre de decidir sobre su participación sin obligación alguna. Finalmente se encuentra el principio de justicia, este se inclinada a los beneficios del bienestar de la persona, es decir a no llegar a poner en riesgo la libertad y la vida.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnof*

Variables y dimensiones	K-S	n	P
<b>Salario Emocional</b>	<b>.478</b>	<b>260</b>	<b>.000</b>
Camaradería	.242	260	.000
Imparcialidad	.366	260	.000
Orgullo	.378	260	.000
Credibilidad	.275	260	.000
Respeto	.200	260	.000
<b>Engagement</b>	<b>.330</b>	<b>260</b>	<b>.000</b>
Vigor	.251	260	.000
Absorción	.204	260	.000
Dedicación	.199	260	.000

En la tabla 1, se hizo el uso del método estadístico de normalidad de Kolmogorov Smirnof, donde se evidencia que el coeficiente de significancia es  $p < .05$ , por lo cual se utilizaron los estadísticos no paramétricos al no ajustarse a los índices de normalidad, en tal sentido se utilizaran las estadísticas correlacionales de Spearman

**Tabla 2**

*Correlacion entre Salario emocional y Engagement*

Índice de correlación		<b>Engagement</b>
<i>Salario Emocional</i>	<i>Rho</i>	.510**
	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	260

En la tabla 2, en los resultados obtenidos se pudo evidenciar que existe relación directa y significativa entre salario emocional y engagement ( $\rho = .510$ ) ( $p = .000$ ). Por lo tanto, mientras mayor se presente el salario emocional dentro de la organización mayor se incrementará el engagement, influyéndole de manera positiva.

**Tabla 3***Correlacion entre Salario emocional y las dimensiones de Engagement*

		<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
<i>Salario emocional</i>	<i>Rho</i>	.486**	.506**	.530**
	<i>p</i>	0.000	0.000	0.000

En la tabla 3, se obtuvo en los resultados que existe correlación directa y significativa entre Salario emocional y las dimensiones de engagement quedando los índices en el siguiente orden, con absorción (.530), en el caso de dedicación con (.506) y finalmente vigor (.486). Siendo el mayor índice en la dimensión de vigor. Finalmente se concluye que al existir mayor salario emocional se verán incrementadas las dimensiones del engagement siendo influenciadas de manera positiva.

**Tabla 4***Correlacion entre Engagement y las dimensiones de Salario emocional*

		<b>Respeto</b>	<b>Credibilidad</b>	<b>Imparcialidad</b>	<b>Camaradería</b>	<b>Orgullo</b>
<i>Engagement</i> <i>t</i>	<i>Rho</i>	.422**	.656**	<b>.695**</b>	.294**	.418**
	<i>p</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

En la tabla 4, se puede observar que existe correlación directa y significativa entre engagement y las dimensiones de salario emocional ( $p < .05$ ), quedando los resultados en el siguiente orden, correlación alta en imparcialidad (.695), credibilidad (.656), en impacto moderado tenemos al orgullo (.418), respeto (.422),

y finalmente con índice bajo camaradería (.294). Por lo cual se concluye, en primer lugar, el mayor índice de correlación se encontró en la dimensión de imparcialidad. Asimismo, el engagement influye de manera positiva en las dimensiones de engagement, es decir que a mayor engagement mayores serán los niveles de las dimensiones de salario emocional.

**Tabla 5**

*Niveles de Salario emocional en la muestra de trabajadores de call center*

Nivel de Salario emocional		
	f	%
Inadecuado	<b>207</b>	<b>79.6</b>
Promedio	25	9.6
Adecuado	28	10.8
Total	260	100.

Tabla 5, en los resultados se pudo evidenciar que existe en su mayoría un nivel inadecuado de salario emocional con un porcentaje de 79.6%, asimismo se halla que el 10.8 % tiene en un nivel alto y finalmente solo el 9.6% se ubica en nivel promedio, en la muestra de trabajadores de call center. Se concluye que en general existe un nivel bajo de salario emocional en la organización.

**Tabla 6**

*Niveles de Engagement en la muestra de trabajadores de call center.*

Niveles de Engagement		
	f	%
Nivel bajo	78	30.0
Nivel promedio	<b>156</b>	<b>60.0</b>
Nivel alto	26	10.0
Total	260	100.

En la tabla 6, los resultados de los niveles de engagement obtenidos datan que el 60% de la muestra se encuentra en un nivel promedio, asimismo el 30% se ubica en un nivel bajo, finalmente con 10% se hallan en nivel alto. Se concluye que existe índice mayor en el nivel promedio de engagement



## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como finalidad relacionar el salario emocional y el engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao, 2020.

La corriente de las variables proviene de la denominada psicológica positiva la cual surge como una oposición a la corriente dedicada a enfrentar problemas y enfermedades mentales relacionadas a la personalidad de cada individuo, pues la finalidad de esta es desarrollar una mejora en la vida de las personas y su talento humano. (Cárdenas, 2014). De este modo, Rocco (2009) refiere en sus estudios, que uno de los factores más primordiales en el salario emocional es correlacionar aspectos que son imprescindibles para el equilibrio de cada individuo, estos son la vida laboral y familiar como partes importantes de la productividad empresarial que integra dos escenarios y genera en el trabajador un aumento de la calidad de vida en ambos ámbitos mencionados, que por conclusión terminaran generando mayor efectividad y compromiso en el puesto laboral. Finalmente, para entender el engagement dentro de las temáticas, Sarracho (2011) menciona que el engagement está entendido como una conexión de los trabajadores y sus respectivas tareas diarias, la sensación de ser una pieza clave y relevante para el éxito en cada puesto.

En el objetivo general se determinó la relación entre salario emocional y engagement en los trabajadores del call center en la provincia constitucional del callao. En donde los resultados obtenidos fueron de una correlación directa y significativa entre salario emocional y engagement ( $\rho=.510$ ). Concluyendo de esa manera que, a mayor salario emocional, mayor engagement se presentara. Estos resultados coinciden con el estudio desarrollado por Pajares (2018) quien encontró una correlación directa y significativa entre salario emocional y engagement ( $\rho=.426$ ;  $p=.000$ ). Del mismo modo, se relaciona al trabajo realizado por Messarina y Ayleen (2019) quien encontraron relación significativa y directa entre engagement y satisfacción laboral ( $\rho=.30$ ;  $p=.000$ ).

Ante ello, Salanova y Schaufeli (2004) detalla la importancia de comprender la relación entre estas dos variables debido a que está ligado a mejorar la calidad de

vida en los trabajadores, promoviendo la salud, bienestar y seguridad de estos. Por ello, Claire y Borht (2004) nos indican que aquellos trabajadores que son denominados “engaged” es decir comprometidos con el trabajo, tienen comprensión de los objetivos y visiones de la empresa, siendo capaces de darle prioridad a nivel personal

En los objetivos específicos se determinó la relación entre salario emocional y las dimensiones de engagement en los trabajadores de call center de la provincia constitucional del Callao. Obteniendo un resultado de correlación directa y significativa entre salario emocional y vigor ( $\rho=.486$ ), dedicación ( $\rho=.506$ ) y absorción ( $\rho=.530$ ). Demostrando que mientras se presente el salario emocional en mayores proporciones, de la misma manera lo harán las dimensiones del engagement. Este resultado se constata con el obtenido por Rodríguez (2018) quien halló correlación significativa y directa entre salario emocional y efectividad (.292), eficacia ( $\rho=.208$ ) y eficiencia (.309). Del mismo modo en el estudio de Cuya y Suarez (2019) se encontró que existe correlación directa y significativa entre salario emocional y eficiencia ( $\rho=.807$ ), finalmente coincide con los resultados obtenidos por Minchán (2017) quien obtuvo correlación directa y significativa entre salario emocional y las dimensiones de talento humano talento humano interno ( $\rho=.386$ ) y talento humano externo ( $\rho=.460$ ). Concluyendo que el salario emocional influye de manera positiva en variables que son direccionadas al bienestar del trabajador y la empresa.

Por lo obtenido, Guillem (2015) refiere que el salario emocional comprende la filosofía del aumento económico no alcanzable y que debería tener un alcance más allá de un ámbito netamente económico, para poder aumentar las sensaciones positivas del colaborador, su compromiso con la organización y el equilibrio en su vida profesional y personal, por lo que innovar sistemas que aumenten este tipo de variables como el engagement podrían traer un valor añadido a cada trabajador. Asimismo, los autores Bakker y Demerouti (2013) indican que mientras más dedicación, vigor y absorción estén presentes en los trabajadores, mayor será su productividad, desempeño y satisfacción. Finalmente, Poelmans (2006) indica que el salario emocional tiene dos componentes siendo estos extrínsecos e intrínsecos, caracterizándose el primero por todo lo percibido por el empleado como beneficio

pudiendo ser flexibilidad, oportunidades de crecimiento, capacitaciones, y por último el segundo que es está compuesto por los pensamientos del trabajador acerca del trabajo que realiza, como por ejemplo la satisfacción por su puesto, el reconocimiento y la delegación de responsabilidades.

De la misma forma, se determinó la relación entre engagement y las dimensiones de salario emocional en los trabajadores de call center de la provincia constitucional del Callao. Evidenciando que existe correlación directa y significativa entre engagement y las dimensiones de respeto ( $\rho = .422$ ), credibilidad ( $\rho = .656$ ), imparcialidad ( $\rho = .695$ ), camaradería ( $\rho = .294$ ) y orgullo ( $\rho = .418$ ). Se demuestra que el engagement influye positivamente a las dimensiones de salario emocional. Estos resultados coinciden con el estudio de Zenozain (2019) quien tuvo como resultados correlación positiva y significativa entre engagement y las dimensiones de calidad de vida, relaciones sociales ( $\rho = .629$ ), ambiente ( $\rho = .552$ ), físico ( $\rho = .690$ ) y psicológico ( $\rho = .738$ ). Por otro lado, este resultado se contradice por el hallado por Quispe (2018) quien obtuvo una correlación inversa entre engagement y las dimensiones de estrés laboral clima ( $\rho = -.274$ ), estructura ( $\rho = -.258$ ), tecnología ( $\rho = -.353$ ) e influencia ( $\rho = -.350$ ) en una muestra de trabajadores de call center.

En ese sentido, Salcedo (2013) afirma que el engagement se enfoca en las fortalezas de los trabajadores, motivándoles y mejorando su funcionamiento en cuanto a su rol, más no se enfoca en sus fracasos, debilidades o disfuncionalidades. Del mismo modo, esta variable es primordial brindarle aspectos y características positivas al colaborador, también aportar autoestima, optimismo y autosuficiencia con relación al puesto de trabajo. (Cárdenas y Jaik, 2013).

Por otro lado, se describió el nivel de salario emocional en la muestra de trabajadores de call center de la provincia constitucional del Callao, evidenciando que el 79.6 % de participantes se encuentra en nivel bajo de engagement. Este resultado se relaciona al obtenido en la investigación de Minchán (2017) donde al describir el salario emocional en colaboradores obtuvo un 38% en nivel alto, 33% nivel promedio y finalmente 29% en nivel inadecuado o bajo. ante lo descrito, se puede afirmar que el salario emocional podría provocar el aumento de engagement,

haciendo así que la empresa pueda retener al colaborador, evitando su renuncia o despido. En cuanto a los resultados presentes, al tener un bajo índice de salario emocional, la organización podría tener dificultades como situaciones de rotación de personal al tener índices de abandono de puesto, malas relaciones laborales, presión del puesto de trabajo, etc.; aquellas dificultades que a largo plazo generarían un conjunto de consecuencias negativas para la organización. (Maslach y Jackson, 1997).

Cabe recalcar que el salario emocional no es de carácter obligatorio, es decir, cada empresa maneja las retribuciones emocionales de acuerdo con las políticas que predican y estas pueden ser personalizadas, siendo individualmente distintas a otras organizaciones. (Soler, 2014). De ese modo, Bonilla (2014) manifiesta que el equilibrio en la vida de un trabajador consiste en esquemas favorables de trabajo, integración en el ámbito familiar, beneficios de salud y oportunidades de recreación y esparcimiento. En tal sentido, se puede concluir que un entorno laboral adecuado podría mejorar muchos factores que ayuden en la mejora tanto individual como grupal de los colaboradores en una empresa.

Finalmente, se describió el nivel de engagement en la muestra de trabajadores de call center de la provincia constitucional del Callao, teniendo un total de 60% que se ubica en nivel promedio de engagement. Este resultado concuerda con la investigación de Abanto, Vela y García (2017) quienes evidenciaron que en su muestra 92% se ubicaba en un nivel promedio de engagement. Por último, Pajares (2018) quien encontró que el 52.9% de la muestra presentaban nivel adecuado de engagement, finalmente se encuentra la investigación de Guerrero (2020) quien halló que existe 81% de los participantes obtuvo un nivel alto de engagement. Concluyendo que muchos colaboradores podrían estar comprometidos y satisfechos por las actividades que realizan.

Ante lo mencionado, en engagement, Schaufeli & Bakker (2003) manifiestan que es aquel estado cognitivo – afectivo que tiene relación directa con el ámbito laboral, que se mantiene influyente y persistente. Finalmente, se indica que el engagement es una estrategia muy favorable para las organizaciones como menciona Carrasco, De la Corte y León (2010) esta variable tiene una aparición significativa ya que es un recurso para mejorar la salud de los colaboradores en el ámbito laboral, teniendo

como consecuencias favorables la prevención de males como el estrés laboral y burnout. Finalmente, Kahn (1990) ya que inicialmente empezó a teorizar y dar aportes científicos sobre el engagement, planteándolo como un conjunto de energías que se concentran en uno y tienen dirección hacia metas de la organización. Asimismo, explicaba y caracterizaba los empleados que tenían este llamado engagement, dándoles denominaciones como personas cognitivamente emocional y físicamente relacionadas o conectadas con sus puestos o roles en el trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determina que existe relación directa significativa entre salario emocional y engagement ( $Rho = .510$ ).

SEGUNDO: Se afirma que existe relación directa significativa entre salario emocional y las dimensiones que conforman el engagement, lo cual implica vigor ( $Rho = .486$ ), dedicación ( $Rho = .506$ ) y absorción ( $Rho = .530$ ) todo para  $p = .000$ .

TERCERA: Se indica que existe relación entre engagement y las dimensiones de salario emocional lo cual implica, respeto ( $Rho = .422$ ), credibilidad ( $Rho = .656$ ), imparcialidad ( $Rho = .695$ ), camaradería ( $Rho = .294$ ) y por último orgullo ( $Rho = .418$ ).

CUARTA: En cuanto a los niveles de salario emocional en los trabajadores de call center, se evidencio que 79.6% se encuentra en nivel inadecuado, 10.8% está en nivel adecuado y 9.6% se ubica en nivel promedio.

QUINTA: finalmente se evidencio el nivel de engagement en la muestra demostrando que el 60% se ubica en nivel promedio, 30% en nivel bajo y 10% en nivel alto.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: Se recomienda a la organización desarrollar programas direccionados a capacitaciones constantes en temas que sean de interés para el personal de trabajo, asimismo como cursos vacacionales dirigidos a las familias, horarios flexibles y también desarrollar horarios de creatividad para la solución de dificultades.

SEGUNDA: Se recomienda al call center, implementar estrategias como la herramienta del salario emocional, la cual serviría para el de la efectividad, minimizando el bajo desempeño y la insatisfacción en las funciones.

TERCERA: A los directivos de la organización se recomienda establecer indicadores que faciliten a los colaboradores ver el cumplimiento de metas en cuanto a sus actividades, del mismo modo con sus objetivos tanto de la organización como de sus partes. De esta manera se agilizaría las respuestas a lo solicitado, reduciendo costos y tiempo.

CUARTA: Se sugiere a los futuros investigadores realizar estudios con variables asociadas al salario emocional y engagement, debido a que es muy productivo para las organizaciones, además que brindarían un aporte científico al tener diversos estudios en el ámbito organizacional.

QUINTA: Se recomienda utilizar las presentes escalas en otras poblaciones, como ámbito clínico, educativo, etc, ya que permitirá evidenciar similitudes o diferencias en cuanto a resultados obtenidos. Asimismo, hacer los estudios en diferentes ámbitos ayudara a incrementar su validez y confiabilidad.

## REFERENCIAS:

- Abanto, W., Ramírez, E. y Vela, O. (2017) Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura. (Tesis de licenciatura).
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Editorial Universitaria. Lima, Perú.
- Arcones, M. A., & Wang, Y. (2006). *Some new tests for normality based on U-processes*. *Statistics and Probability Letters*, 76, 69–82. <http://dx.doi.org/10.1016/j.spl.2005.07.003>
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista psicológica*, 29 (2), 107-115.
- Bonilla, A. (2014) Retención del Cliente Interno, Salario Emocional Industria creativa. Bogotá Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA. <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/356/2/TEM00203.pdf>
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., Valilla, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid. Metodología de investigación científica website: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/>
- Cárdenas, T. (2014). Engagement (Ilusión por el trabajo) Un modelo Teórico práctico. Recuperado de: <http://iunaes.mx/wpcontent/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Cárdenas, T. y Dipp, A. (2014) Engagement ilusión por el trabajo un modelo teórico conceptual. *Redie*, p. 39.
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2013). El Engagement (ilusión por el trabajo) y los factores que lo integran. Durango: Fundación Dialnet.
- Caro, N. (2016). Salario emocional en la organización colombiana. (Tesis). <http://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/671>



- Carrasco González, A. M., De la Corte, C. M., León Rubio, J. M. (2010) Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. Revista Digital de Prevención 28 de abril nº 1.
- Castañeda, D; Salinas, K. y Uribe, D. (2016) Empresa de consultoría en psicología positiva expresada en el salario emocional dirigido al área comercial de las compañías de tecnología. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Claure, M. & Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Revista Ajayu, 2 (1). <http://ucbconocimiento.ucbcba.edu.bo/index.php/raj/article/view/190/188>
- Cuadro, H. y Florenzano, R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. Revista de Psicología, 12, 83-96.
- Cuya y Suarez (2019) Relación entre el salario emocional y la eficiencia de los trabajadores de una entidad financiera pública de lima, 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9678/1/2019\\_Suarez-Rios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9678/1/2019_Suarez-Rios.pdf)
- Gómez, C. (2011) El salario emocional. [file:///C:/Users//Downloads/DEFINICION%20DE%20SALARIO%20EMOCIONAL%20-%20PAGINA%206%20\(2\).pdf](file:///C:/Users//Downloads/DEFINICION%20DE%20SALARIO%20EMOCIONAL%20-%20PAGINA%206%20(2).pdf)
- Gomez, P. (2009). Principios básicos de bioética. Ginecol Obstet, 55. <http://spog.org.pe/web/revista/index.php/RPGO/article/viewFile>
- Guerrero (2020) Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la gerencia regional de educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019. Tesis de grado. Pimentel – Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7135/Guerrero%20L%C3%B3pez%20Merly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hsieh, Y. H., y Chen, H. M. (2011). Strategic fit among business competitive strategy, 219 human resource strategy, and reward system. Academy of

Strategic Management Journal, 10(2), 11–32.  
[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf)  
<http://www.canalti.pe/panel/files/edicion/revista/20160829150658CANALTI%20531.pdf>.

Jiménez, C. y otros. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>

Kahn, W. A. (1990) Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*.

Kelmansky, D. (2009) Estadística para todos . Argentina: Instituto nacional de educación tecnológica

Luis, J., y Espinosa, A. (2017). El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

Málaga, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2014). *Tipos, métodos y estrategias de Investigación científica*. (Vol. 5). Revista de la Escuela de Posgrado. (p. 154).

Martínez, N. (2007). “Recursos humanos y management empresarial. El caso de satisfacción laboral”. Cuaderno de Ciencias Económicas y Empresariales, núm. 52, p. 75-101.

Messarina y Ayleen (2019) Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima. Lima. Universidad Peruana de ciencias aplicadas. (tesis de licenciatura).  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Michán, O. (2017) Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.  
[file:///C:/Users/sistema/Downloads/Mich%C3%A1n\\_ROL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sistema/Downloads/Mich%C3%A1n_ROL%20(1).pdf)

- Minchán O., (2017). Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. 71 (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 16 de Enero de 2019 de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6647>
- Minchán, O. (2017) Salario emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. (Tesis maestría de administración), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Moreno, L; Paredes, S & Seminario, F. (2016), Salario Emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas Por Departamento Ripley. Programa Master of Science en Organización y Dirección de Personas, Universidad Esan, Lima Perú.  
[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/664/2016\\_MAODP\\_13-1\\_03\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/664/2016_MAODP_13-1_03_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. Editorial Limusa.
- Ñaupas, H. Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. 4a ed. (pp. 189 - 192). Colombia - Bogotá: Ediciones de la U.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. International Journal Morphology, 35(1), 227-232.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pajares (2018) Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima, 2018. Lima, Universidad Cesar Vallejo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29974/Pajares\\_VKT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29974/Pajares_VKT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, J. (2017). *Tipos y diseños de investigación*. Republica Boliviana de Venezuela. <https://es.slideshare.net/pereztovar/tipos-y-diseos-de-investigacin-71927378>
- Pita, B. (2017) El salario emocional.
- Poelmans, S. (2006). *El salario emocional*. Obtenido de <http://factorhumana.org/>
- Prieto, A. (27 de octubre de 2011). Las empresas con empleados implicados son hasta un 78% más productivas. Pyme seguros. Revista online para corredores y corredurías., 82.
- Quispe (2018) Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe\\_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riera, P., Miller, J. & Operé, M. (2016). Gestión del compromiso. Del sentir del empleado al hacer de la organización. Observatorio de Recursos Humanos y RR.LL. [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_230716.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf)
- Rocco, E. (2009). El dinero no es todo: Claves del Salario Emocional. Recuperado de: [www.eleconomista.es/noticias/noticias/8134527/02/17/el-salario-no-loes-todo.html](http://www.eleconomista.es/noticias/noticias/8134527/02/17/el-salario-no-loes-todo.html)
- Rocco, M. T. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Tesis, Universidad de Chile, Santiago de Chile. [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco\\_m/pdfAmont/cs-rocco\\_m.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf)
- Rodríguez (2018) El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018. Tesis de Maestría. Piura – Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28592/Rodriguez\\_ODPNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28592/Rodriguez_ODPNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Salanova, M; Schaufeli, W. (2004), El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004\\_Salanova-Schaufeli.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Salcedo, M. (2013). El papel del engagement en la dirección de una PYME. (Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina).
- Sarracho, J. (2011). Talento Organizacional. Santiago de Chile, Chile: RIL editoriales.
- Schaufeli, W. y Bekker, A. (2003). UWES - Utrecht work engagement Scale. Department of psychology, Utrecht University, Occupational Health Psychology. <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/>
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. American Psychologist, 55, 5-14.
- Soler, G (2014) *El Salario Emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional de los centros universitarios.*(Tesis de doctorado) Barcelona, España
- Soler, G (2014) El Salario Emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional de los centros universitarios. (Tesis de doctorado) Barcelona, España
- Suarez, D. (2016), El salario emocional y el mejoramiento de la productividad. Universidad militar nueva granada, Bogotá Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/SuarezAcavedoDamarisMagnolia2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo T., M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica.* (4. Ta ed). Editorial Limusa.
- Toro, D., & Parra, R. (2006). *Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación.* Fondo Editorial Universidad EAFIT.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36903/Zenozain\\_EMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36903/Zenozain_EMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villavicencio, E., Jurado, S. y Aguilar, J. (2014). Adaptación de las escalas UWES y OSI para trabajadores mexicanos. *Psicología Iberoamericana*. 22(2), 6-15.46

Zenozain (2019) Engagement y calidad de vida en los trabajadores tercerizados de un hospital del distrito de Los Olivos, 2019. Tesis de Licenciatura.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			MÉTODO
	General	General	Variable 1: phubbing			Tipo y diseño
			Instrumento	Dimensiones	Ítems	
¿Cuál es la relación entre salario emocional y engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020?	Existe relación positiva y significativa entre salario emocional y engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.	Determinar la relación entre salario emocional y engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.	Cuestionario de Salario emocional por Minchán (2017)	Credibilidad	1,3,2	Tipo: Básico Correlacional Diseño No experimental
				Respeto	4,6,5,8,7	
				Imparcialidad	9,10,12,11,14,13,15,	
				Camaradería	17,16,18,20,19,21	
				Orgullo	28,30,27,29	
					22,23,24,26,25	
	Específicos	Específicos	Variable 2: agresividad			MUESTRA
			Instrumento	Dimensiones	Ítems	
	Existe relación positiva y significativa entre salario emocional y las dimensiones de engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020	Determinar la relación entre salario emocional y las dimensiones de engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.	Utrecht Work Engagement Scale creada por Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bekker (2002).	Dedicación	1, 4, 8, 12, 15,	n=260
				Vigor	3, 6, 9, 11, 14	
	Existe relación positiva y significativa entre engagement y las dimensiones de salario emocional en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.	Determinar la relación entre engagement y las dimensiones de salario emocional en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.		Absorción	2, 5, 7, 10, 13	Frecuencias porcentajes, prueba de normalidad Kolmogorof Smirnov y Rho de Spearman.
		Describir el salario emocional en la muestra.				
		Describir el engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao ,2020.				

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de medición
Engagement	Schaufeli y Bakker, (2003) refieren que está basado en el curso mental del individuo donde experimenta emociones de positivismo y motivador en cuanto al trabajo, caracterizada por la dedicación y satisfacción.	Esta variable será evaluada mediante la Utrecht Work Engagement Scale creada por Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bekker (2002), con la finalidad de medir el nivel de engagement que tiene el trabajador hacia su trabajo, constituido por 15 ítems.	Dedicación	Felicidad y Situación placentera en el trabajo.	1, 4, 8, 12, 15,	Nunca 1	Ordinal
			Vigor	Altos niveles de energía, resistencia, mental, esfuerzo y persistencia	3, 6, 9, 11, 14	Pocas veces al año 2 Una vez al mes 3	
			Absorción	Significado, Entusiasmo, Orgullo, Reto y Inspiración que le provoca su empleo.	2, 5, 7, 10, 13	Algunas veces 4 Una vez a la semana 5	
						Varias veces por semana 6 Diariamente 7	
Salario Emocional	Gómez (2011) refiere que el salario emocional en proporcionar una retribución no monetario a los trabajadores, con el fin de obtener equilibrio tanto en la vida personal y laboral del trabajador, obteniendo como resultados eficaces en la identificación con la empresa y cumplimiento de sus deberes laborales, estas pueden ser retribuciones materiales o emocionales.	Esta variable será evaluada a través del Cuestionario de Salario emocional por Minchán (2017) constituido por 30 ítems.	Credibilidad	Conocimiento y confianza	1,3,2	Muy de acuerdo 5 De acuerdo 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3 En desacuerdo 2 Muy en desacuerdo 1	Ordinal
			Respeto	Empatía y trato hacia los demás	4,6,5,8,7		
			Imparcialidad	Transparencia, justicia e independencia.	9,10,12,11,14,13,15,17,16,18,20,19,21		
			Camaradería	Participación y vinculación	28,30,27,29		
			Orgullo	Profesionalización y sentido de pertenencia	22,23,24,26,25		



### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE SALARIO EMOCIONAL

**Autor: Minchán, O**

**Año: 2017**

Área donde labora: \_\_\_\_\_ sexo M ( ) F ( )

Edad: 18---25 ( ) 26---30 ( ) 31---40 ( ) 41---50 ( ) 51---55 ( ) 55 a más ( )

Régimen Laboral: D. Leg. 728 \_\_\_\_\_ D. Leg. 1057 \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Nivel / Cargo: \_\_\_\_\_

A continuación, visualizarán afirmaciones. Use la siguiente escala de puntuación y seleccione la alternativa con la que usted se caracterice.

MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

#### VARIABLE SALARIO EMOCIONAL

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Mi director o jefe(a) de unidad es accesible para recibir opiniones, sugerencias o aportaciones de sus colaboradores.					
2	Se tiene claro conocimiento de las responsabilidades del puesto y de los resultados esperados de la gestión.					
3	La evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los resultados permite a los colaboradores proponer y ejecutar acciones para un mejor desempeño futuro.					
4	El nivel de ruido en mi puesto de trabajo me permite realizar mis tareas sin dificultades.					
5	Mi Institución es un buen sitio para trabajar, comparándola con otras Instituciones que conozco.					
6	Mi lugar de trabajo es físicamente seguro y confortable.					
7	Existe espacio para compartir ideas e información libremente mostrando consideración profesional.					
8	Considero que mi lugar de trabajo influye en mi estado de ánimo de manera positiva.					
9	Recibo una compensación salarial acorde con mi formación y experiencia					
10	Existe un reconocimiento de parte de los superiores por las tareas que realizo					

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
11	Estoy satisfecho con el seguro médico y el seguro de vida que ofrece mi institución					
12	En mi dirección o unidad orgánica tenemos las cargas de trabajo bien repartidas y sin favoritismos.					
13	La institución me brinda las oportunidades de mejorar mis habilidades, aptitudes y actualizarme en conocimientos					
14	Los planes de Bienestar que posee la institución contemplan todos los beneficios que usted conoce o cree usted que está por debajo a lo que ofrecen otras instituciones.					
15	Tengo la posibilidad de tomar decisiones para agilizar mi trabajo y lograr los resultados requeridos.					
16	En mi lugar de trabajo tenemos autonomía y libertad para innovar, aportar con iniciativa tareas y procesos.					
17	Mi trabajo es evaluado de manera apropiada.					
18	Recibo y/o tengo acceso a tiempo a la información sobre aquello que afecta a mi puesto de trabajo					
19	Recibo comentarios positivos de mi director, jefe(a) o compañeros por haber realizado satisfactoriamente una labor encomendada.					
20	Si tuviera la oportunidad de cambiarme a otra institución a pesar de ganar lo mismo, estaría dispuesto rechazar la oferta					
21	En mi área de trabajo tenemos prácticas que ayudan a lograr el equilibrio entre el trabajo y mi vida personal					
22	Se demuestra interés en las actividades que se desempeñan para el cumplimiento de objetivos o de las metas institucionales.					
23	Mi director o jefe(a) apoya al equipo y enfrenta las responsabilidades					
24	Se realiza retroalimentación constante de los resultados del equipo como una práctica habitual, con la finalidad de hacer de conocimiento al personal.					
25	La institución ofrece oportunidades para el crecimiento profesional.					
26	Las metas establecidas por la Dirección se cumplen en el tiempo establecido dentro de la planificación.					

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
27	Puedo equilibrar mi vida personal con mi vida laboral.					
28	Si la institución tiene políticas de desarrollo profesional, como: Mentoring, planes de carrera, capacitación, formación, retroalimentación, entre otros, participaría activamente.					
29	Las reuniones de mi área donde laboró resultan de utilidad para realizar mi trabajo.					
30	Se realizan reuniones periódicas para informar novedades, procesos y procedimientos que se desarrollaran en la institución o en su unidad orgánica.					

## CUESTIONARIO (UWES)

**Autor:**

**Flores Jiménez, Cinthya - Juárez García Arturo – Guimet Castro Marisut**

**Fernández Arata Manuel - Merino Soto Cesar**

## APÉNDICE

### CUESTIONARIO (UWES)

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

- 1) En mi trabajo me siento lleno de energía. \* (VI1)
- 2) Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. (VI2)
- 3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo. \* (VI3)
- 4) Soy muy persistente en mis responsabilidades. (VI4)
- 5) Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades. \* (VI5)
- 6) Mi trabajo está lleno de retos. (DE1)
- 7) Mi trabajo me inspira. \* (DE2)
- 8) Estoy entusiasmado sobre mi trabajo. \* (DE3)
- 9) Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo. \* (DE4)
- 10) Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito. (DE5)
- 11) Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí. (AB1)
- 12) El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo. (AB2)
- 13) Me «dejo llevar» por mi trabajo. \* (AB3)
- 14) Estoy inmerso en mi trabajo. \* (AB4)
- 15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. \* (AB5)

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited unless previous written permission is granted by the authors.  
Nota: VI = Escala de Vigor; DE = Escala de Dedicación; AB = Escala de Absorción.

\* Versión corta (Utrecht Work Engagement [UWES-9]).

#### **Anexo 4. Ficha sociodemográfica**

- Documento de Identidad: PTP – CE – DNI
- Numero de Documento de Identidad
- Sexo: Hombre – Mujer
- Edad: 18 a mas

## Anexo 5. Cartas de presentación de la escuela firmada.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Los Olivos 01, de Julio de 2020

CARTA INV. N°1045 -2020/EP/PSI-UCV-UMA-LN

Lic. ANAIS ASENCIOS PUICON  
MDY CONTACT CENTER  
JR. OSCAR BENAVIDES 2009 – CALLAO PERÚ

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. LLASHAG OCAÑA JESUS ANDRES, con DNI 74810196 estudiante de Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula Nº 6700273413, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"Salario emocional y Engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao, 2020"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, proporcionándole una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, ara solo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Villa  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

*Handwritten signature and notes:*  
Anaïs Asencios Puicon  
DNI 74810196  
Nº 28087

## Anexo 6. Autorización de uso del instrumento por parte del autor original

### INSTRUMENTO 1: *Documento de libre acceso de la escala (UWES)*

No es seguro | [scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200003](https://scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003) ☆



artículos

sumario anterior próximo

búsqueda de artículos

autor materia búsqueda home alfab

[Liberabit](#)  
versión impresa ISSN 1729-4827

liber. vol.21 no.2 Lima jul./dic. 2015

Artículos

**Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú**

Work engagement: a validity study in teaching professionals from Lima, Peru

Cinthya Flores Jiménez\*, Manuel Fernández Arata\*\*, Arturo Juárez García\*\*\*, César Merino Soto\*\*\*\* y Marisut Guimet Castro\*\*\*\*\*

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

Universidad de San Martín de Porres, Perú

**Servicios Personalizados**

Revista ▾

- SciELO Analytics
- Google Scholar H5M5 (2017)

Artículo ▾

- Español (pdf)
- Artículo en XML
- Referencias del artículo
- Como citar este artículo
- SciELO Analytics
- Traducción automática
- Enviar artículo por email

Indicadores ▾

Links relacionados ▾

## Permiso del autor original de la prueba de (UWES)

Q

w.schaufeli@uu.nl

X

?

⚙

☰

←

📧

🔔

🗑

📧

🕒

🔄

📧

⋮

1 de 1

←

→

Es

**Jesus Andres Llashag** <jesusllashag96@gmail.com>  
para w.schaufeli

sáb., 9 may. 19:11

☆

↩

⋮

Kind regards, dear Mr. Wilmar Schaufeli

I am writing to greet you with deep respect and admiration for your work and at the same time to inform you of the following:

My name is Jesús Andrés Llashag Ocaña, I am a student of Psychology at the César Vallejo University, in Lima – Peru. I am currently finding my research work "Emotional Salary and Engagement in workers of a call center in the constitutional province of Callao, 2020", and having knowledge of your extensive career in psychological research, I express to you my interest in using your scale. For this reason, I request that you allow me to formally authorize the use of the Engagement Scale, only with strictly academic fines, since they request me as a rule within my university institution.

I appreciate your attention and understanding.

Jesús Llashag,  
EAP Student of Psychology - César Vallejo University

**Schaufeli, W.B. (Wilmar)** <w.schaufeli@uu.nl>  
para mí

dom., 10 may. 7:14

☆

↩

⋮

🌐

inglés

→

español

Traducir mensaje

Desactivar para: inglés

Dear Jesús,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli  
**Wilmar B. Schaufeli, PhD** | Professor emeritus of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | Phone: (31) 6514 75784 | Site: [www.wilmarschaufeli.nl](http://www.wilmarschaufeli.nl) | [citations](#)

## INSTRUMENTO 2: Solicitud de permiso de Cuestionario de Salario Emocional (CSE)

### SOLICITUD PARA PERMISO DE INSTRUMENTO



**Jesus Andres Llashag** <jesusllashag96@gmail...>  
para ominchan

30 jun. 2020 13:49 (hace 2 días)

☆

↩

⋮

Estimado Oscar Luis Minchán Rojas , tenga usted mis más cordiales saludos , quien se dirige a usted es Jesus Andres Llashag Ocaña estudiante de Psicología de la universidad César Vallejo-Lima Norte; de nacionalidad Peruana, identificado con DNI 74910196.

El presente correo tiene como finalidad expresarle mi interés sobre el "CUESTIONARIO DE SALARIO EMOCIONAL" , espero contar con su autorización para poder utilizar su instrumento con razones netamente académicas y sin fines de lucro, puesto que estoy realizando un trabajo de investigación, sobre "Salario emocional y Engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao,2020".

Estaré a la espera de su pronta respuesta, de antemano muchas gracias.

↩

Responder

➡

Reenviar



## Aceptación de permiso de Cuestionario de Salario Emocional (CSE)

**Jesus Andres Llashag** <jesusllashag96@gmail.com>  
para ominchan, ominchan

9:16 (hace 3 horas)



**Oscar Luis Minchan Rojas**  
para mí

12:22 (hace 19 minutos)

Estimado Jesus

Acuso recibo del pedido de Autorizacion del Instrumento que utilice en mi Tesis: Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017

A fin de que puedas utilizar mi instrumento para fines academicos autorizo la autorizacion de dicho instrumento

De: Jesus Andres Llashag <jesusllashag96@gmail.com>

## Anexo 7. Propiedades psicométricas de los instrumentos

### Instrumento de Salario Emocional: Confiabilidad y Validez de la prueba adaptada.

**Tabla 4**  
Medias, Desviaciones Estándar, Alfas de Cronbach e intercorrelaciones de la UWES-15 y UWES-9 (N = 145)

	UWES-15			UWES-9			Correlaciones		
	M	DE	$\alpha$	M	DE	$\alpha$	1	2	3
1. Vigor	4.93	.85	0.79	5.01	.91	0.77	.94 <sup>c</sup> (.69) <sup>d</sup>	.608 <sup>b</sup>	.260 <sup>b</sup>
2. Dedicación	5.21	.73	0.82	5.20	.79	0.74	.585 <sup>a</sup>	.95 <sup>c</sup> (.66) <sup>d</sup>	.455 <sup>b</sup>
3. Absorción	4.82	.88	0.66	4.80	.97	0.61	.281 <sup>a</sup>	.439 <sup>a</sup>	.86 <sup>c</sup> (.43) <sup>d</sup>

<sup>a</sup> Intercorrelaciones basadas en el UWES-15. <sup>b</sup> Intercorrelaciones basadas en el UWES-9. <sup>c</sup> correlación entre UWES-15 y UWES-9. <sup>d</sup> correlación corregida por espuriedad (Levy, 1967).

Vigor (.71, .84) y Dedicación (.75, .86) pueden ser mayores a 0.70, pero no así el puntaje de Absorción (.55, .74). En cambio, la versión breve poblacionalmente puede superar el límite de .60 en Vigor (.69, .82) y Dedicación (.65, .80), pero es aún más bajo para Absorción (.49, .70). Dado que las cargas factoriales de los ítems en cada uno de sus factores no muestran serias diferencias entre ellas, puede considerarse que este estimador de confiabilidad ( $\alpha$ ) apropiadamente cumple el supuesto de equivalencia tau (Graham, 2006).

perfecto. Dado que este resultado es «demasiado bueno para ser verdad», la búsqueda de replicación de este hallazgo debe garantizarse. También se puede observar que los ítems de la versión breve concuerdan casi completamente con los ítems que tuvieron mayores cargas factoriales en sus versiones completas, lo que parece respaldar la apropiada elección de Schaufeli et al. (2006) y la replicabilidad del mismo en otros estudios; por ejemplo Juárez-García et al. (2015) hallaron que el ajuste al modelo de tres factores en la versión corta fue más satisfactoria que con la versión larga.

## ***Propiedades psicométricas de las variables – Confiabilidad y validez del Cuestionario de Salario Emocional***

### **ANEXO 5: ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

#### **1. TÍTULO**

Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017

#### **2. AUTOR (A, ES, AS)**

Oscar, [ominchan@hotmail.com](mailto:ominchan@hotmail.com), Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

#### **3. RESUMEN**

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el Salario Emocional y el Talento Humano de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Metodológicamente, la investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal fue de 24 trabajadores que laboran en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 30 ítems para la variable Salario Emocional y de 30 ítems para la variable Talento Humano. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación directa y significativa entre el Salario Emocional y el Talento Humano de la Unidad Ejecutora 001 Administración Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (Rho de Spearman = 0,561\*) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

*talento humano, salario emocional, unidad ejecutora.*

## Anexo 8. Consentimiento Informado

### Salario emocional y Engagement en trabajadores de un call center del distrito de la provincia constitucional del Callao, 2020

Hola soy un estudiante de psicología del X ciclo de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, actualmente me encuentro realizando un estudio de investigación acerca de Salario emocional y Engagement en trabajadores de call center, me encantaría contar con su participación.

**\*Obligatorio**

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este procedimiento consiste en la aplicación de dos cuestionarios, los cuales deberán ser completados con veracidad. Así mismo se refiere que la información adquirida mediante este procedimiento, serán utilizados con fines netamente académicos y sus datos serán utilizados confidencialmente.

Según lo mencionado, ¿desea participar en esta investigación? \*

☐ SI

**Siguiente**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

## Anexo 9. Resultados del piloto

### Análisis psicométrico del Cuestionario de Salario Emocional

Tabla 7

*Confiabilidad de la escala de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.671	0.653

Tabla 8

*Confiabilidad de la dimensión Credibilidad según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.658	0.505

Tabla 9

*Confiabilidad de la dimensión Respeto de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.648	0.630

Tabla 10

*Confiabilidad de la dimensión Imparcialidad de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.671	0.653

Tabla 11

*Confiabilidad de la dimensión Orgullo de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.587	0.555

Tabla 12

*Confiabilidad de la dimensión Camaradería de Salario emocional según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.703	0.683

### *Análisis confirmatorio de la escala de Salario emocional*

Índices de ajuste	Resultados AFC
Ajuste absoluto	
$\chi^2$	1.254
df	143
X <sup>2</sup> /gl	8.7
Ajuste comparativo	
CFI	0.211

Como se puede evidenciar en la siguiente tabla de resultados del análisis factorial confirmatorio los datos obtenidos son los siguientes, en cuanto al ajuste absoluto se obtuvo  $\chi^2 = 1.254$ ,  $df = 143$ ,  $X^2/gl = 8.7$ ,  $CFI = 0.211$ , finalmente el RMSEA obtuvo un puntaje mayor a 0,05, sin embargo, se concluye que varios índices cumplen los parámetros establecidos estadísticamente.

Figura 2 Diagrama de Sendero de Amos del Cuestionario de Salario Emocional (CSE)

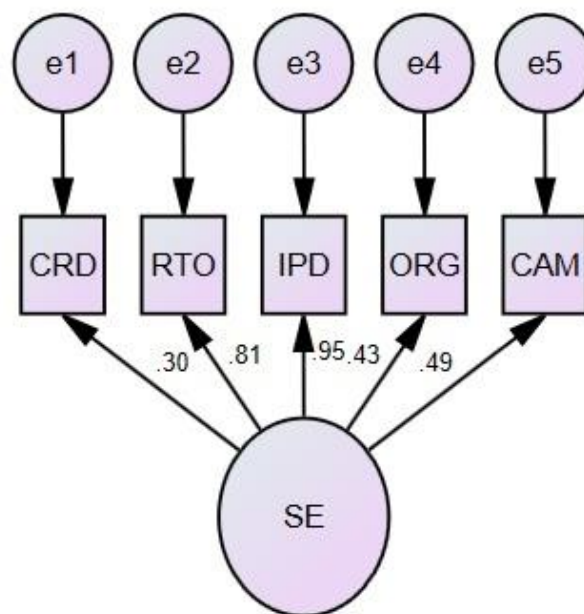
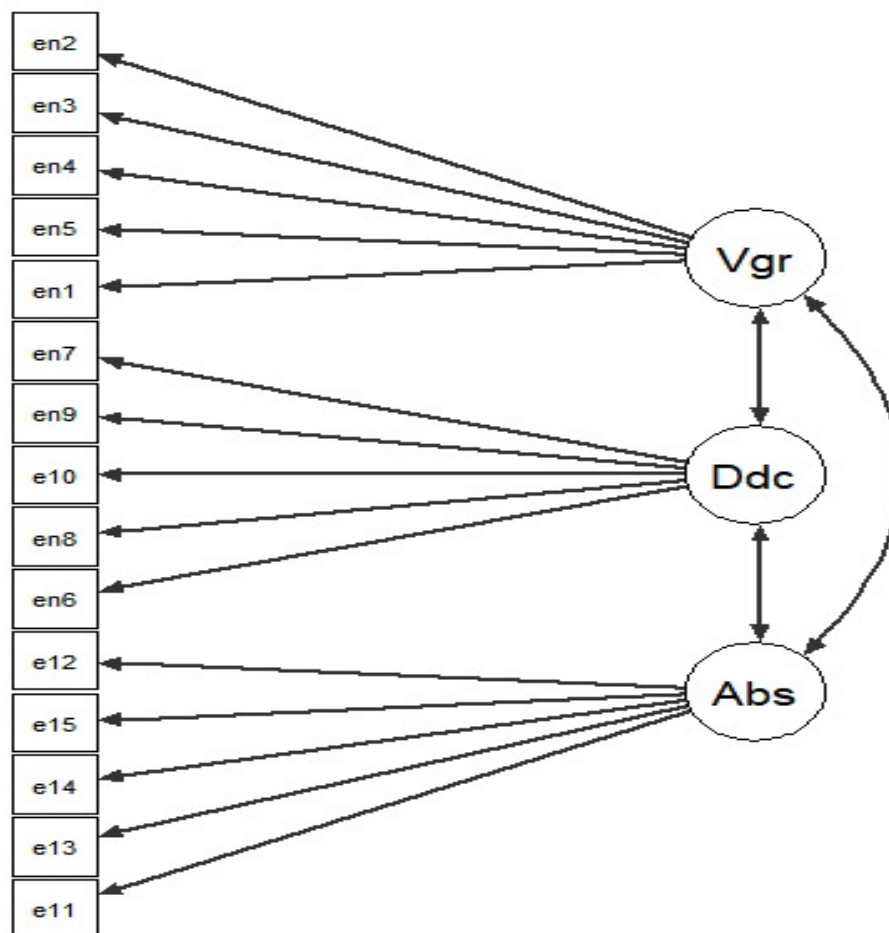


Figura 3 Diagrama de Sendero de Amos de la Escala de Engagement (UWES)



**Análisis psicométrico de Escala de Engagement (UWES):**

Tabla 13

*Confiabilidad de Engagement según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega.*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.896	0.887

Tabla 14

*Confiabilidad de la dimensión Vigor de Engagement según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.666	0.656

Tabla 15

*Confiabilidad de la dimensión Dedicación de Engagement según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.737	0.706



Tabla 16

*Confiabilidad de la dimensión Absorción de Engagement según los coeficientes de alfa de cronbach y Omega*

Estadísticas de Fiabilidad	
McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$
0.896	0.887